



## **KERAJAAN NEGERI JOHOR**

---

### **SURAT PEKELILING ICT BILANGAN 1 TAHUN 2026**

---

#### **GARIS PANDUAN TATACARA PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI JOHOR**

**SETIAUSAHA KERAJAAN JOHOR  
14 APRIL 2026**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Jabatan  
Kerajaan Negeri Johor



**ICT@JOHOR**

**Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor**

Aras 1, Bangunan Dato' Jaafar Muhammad,  
Kota Iskandar, 79503 Iskandar Puteri, Johor

<http://www.johor.gov.my>

Telefon Pejabat : 07 266 6660 / 266 6661 Emel : [ict@johor.gov.my](mailto:ict@johor.gov.my)

Faksimili : 07 266 1667



Sila nyatakan rujukan surat kami apabila menjawab

Ruj Kami: SUKJ.BSTJ.100-1/7/3 (15)

Tarikh: 14 April 2026

Semua Ketua Jabatan  
Kerajaan Negeri Johor

---

## **SURAT PEKELILING ICT BILANGAN 1 TAHUN 2026**

---

### **GARIS PANDUAN TATACARA PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN PERKHIDMATAN E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI JOHOR**

#### **1. TUJUAN**

Surat Pekeliling ICT ini bertujuan menyediakan panduan kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor dan Jabatan Kerajaan Negeri Johor mengenai tatacara penggunaan dan pengurusan perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor.

#### **2. LATAR BELAKANG**

- 2.1. Penggunaan mel elektronik (e-mel) dalam kalangan penjawat awam Negeri Johor telah bermula pada tahun 1994 apabila Kerajaan Negeri Johor melalui Unit Sains Teknologi dan ICT Negeri Johor (kini dikenali sebagai ICT@Johor, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor) menyediakan kemudahan e-mel kepada pegawai dan kakitangan bagi meningkatkan kecekapan komunikasi dan memperkukuh peranan teknologi maklumat dalam perkhidmatan awam.
- 2.2. Penggunaan e-mel turut diperkukuh melalui Surat Pekeliling Am Kerajaan Johor Bil. 2/2001 yang menetapkan peningkatan penggunaan e-mel bagi tujuan rasmi Kerajaan. Hal ini bukan sahaja dapat meningkatkan kecekapan

penyampaian maklumat dan produktiviti kerja malahan mengurangkan kebergantungan terhadap dokumen bercetak.

- 2.3. ICT@Johor, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor bertanggungjawab dalam menyelaraskan, mengurus dan memantau perkhidmatan e-mel rasmi yang disediakan oleh Kerajaan Negeri Johor untuk kegunaan semua Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor dan Jabatan Kerajaan Negeri Johor.
- 2.4. Namun begitu, peningkatan penggunaan e-mel turut membawa cabaran dari segi keselamatan maklumat seperti pencerobohan, kecurian data, penyalahgunaan identiti dan serangan siber. Justeru itu, garis panduan ini diwujudkan bagi memastikan perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor digunakan secara beretika, efisien dan selamat selaras dengan Polisi Keselamatan Siber Kerajaan Negeri Johor. Hal ini amat penting bagi melindungi kerahsiaan dan integriti maklumat Kerajaan daripada sebarang ancaman.

### **3. KEPERLUAN**

Selaras dengan keperluan untuk memastikan pengurusan dan pemantauan perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor diselenggarakan oleh ICT@Johor, Surat Pekeliling ICT Bilangan 1 Tahun 2026: Garis Panduan Tatacara Penggunaan dan Pengurusan Perkhidmatan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor ini diwujudkan.

### **4. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Surat Pekeliling ICT ini meliputi tatacara penggunaan dan pengurusan perkhidmatan e-mel rasmi yang disediakan oleh Kerajaan Negeri Johor iaitu Garis Panduan Tatacara Penggunaan dan Pengurusan Perkhidmatan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor seperti di **Lampiran**.

## 5. PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

### 5.1. Ketua Jabatan.

- (a) Memastikan setiap pengguna di bawah seliaan masing-masing memahami dan mematuhi perkara yang ditetapkan dalam Surat Pekeliling ini;
- (b) Tindakan tatatertib di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972 dan Perintah-Perintah Am Bab D – Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) dikenakan atas pegawai yang sengaja menyebabkan penyelewengan atau salah guna terhadap perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor dan sengaja menyebabkan kerugian kepada Kerajaan.

### 5.2. Pentadbir Sistem E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor

- (a) Melaksana, mengurus dan memantau perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor;
- (b) Mengemaskini akaun pengguna yang telah menamatkan perkhidmatan atau berpindah ke jabatan luar dengan segera untuk tujuan keselamatan maklumat;
- (c) Membekukan atau menamatkan (sekiranya perlu) akaun pengguna yang bercuti panjang, berkursus, tidak membuka akaun melebihi 180 hari bekerja (6 bulan) atau dikenakan tindakan tatatertib;
- (d) Mencegah, menapis, menyekat atau menghapuskan mana-mana e-mel yang disyaki mengandungi virus atau berunsur jahat; dan
- (e) Mengakses e-mel yang dihantar dan diterima melalui sistem e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor bagi tujuan pemeriksaan keselamatan sekiranya berlaku ancaman atau aktiviti yang menyalahi undang-undang.

### 5.3. Pengguna Perkhidmatan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor

- (a) Memahami dan mematuhi perkara yang ditetapkan dalam Surat Pekeliling ini;
- (b) Menggunakan akaun e-mel yang telah diperuntukkan kepada pengguna masing-masing bagi tujuan rasmi;
- (c) Memaklumkan dan mengemaskini dengan segera kepada Pentadbir E-mel Kerajaan Negeri Johor sekiranya:
  - i. Menamatkan kontrak atau perkhidmatan; atau
  - ii. Bersara;
- (d) Tidak memberikan akses e-mel kepada pegawai lain tanpa kebenaran Pentadbir Sistem E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor;
- (e) Menggunakan kata laluan yang baik dan mematuhi panduan pengurusan keselamatan kata laluan berdasarkan Polisi Keselamatan Siber Negeri Johor;
- (f) Bertanggungjawab sepenuhnya terhadap semua kandungan fail elektronik termasuk e-mel di dalam akaun sendiri;
- (g) Memastikan setiap fail yang dimuat turun bebas dari virus sebelum digunakan;
- (h) Membuat salinan pada media storan kedua elektronik sebagai sandaran dan tujuan keselamatan;
- (i) Memastikan kemudahan e-mel digunakan secara aktif sepanjang waktu bekerja; dan
- (j) Melaporkan dengan segera sekiranya mengesyaki akaun e-mel telah disalahguna atau terdapat sebarang ancaman, insiden keselamatan dan penyelewengan kepada Pentadbir Sistem E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor.

## 6. PEMAKAIAN

- 6.1. Garis Panduan dalam Surat Pekeliling ICT ini adalah terpakai kepada semua pengguna perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor.
- 6.2. Surat Pekeliling ICT ini perlu dibaca bersama-sama dengan pekeling, arahan, peraturan dan dokumen lain berkaitan ICT dan pendigitalan yang sedang berkuatkuasa.
- 6.3. Garis panduan ini menggantikan Polisi E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor yang berkuat kuasa pada 1 Mei 2009.

## 7. MAKLUMAT PERTANYAAN

- 7.1. Sebarang pertanyaan mengenai Surat Pekeliling ICT ini dan permohonan perkhidmatan e-mel rasmi boleh dikemukakan kepada:

ICT@Johor, Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor  
Aras 1, Bangunan Dato' Jaafar Muhammad,  
Kota Iskandar,  
79503, Iskandar Puteri, Johor  
E-mel : [uc@johor.gov.my](mailto:uc@johor.gov.my)

## 8. TARIKH KUAT KUASA

Surat Pekeliling ICT ini berkuat kuasa mulai dari tarikh ia dikeluarkan.

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

Saya yang menjalankan amanah,



**(DATO' MOHAMMED RIDHA BIN DATO' ABD KADIR)**

Setiausaha Kerajaan  
Johor

**Lampiran**  
**Surat Pekeliling ICT Bilangan 1 Tahun 2026**

**GARIS PANDUAN**  
**TATACARA PENGGUNAAN DAN PENGURUSAN**  
**PERKHIDMATAN E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI JOHOR**

**ICT@Johor**  
**Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor**

# ISI KANDUNGAN

|   |           |
|---|-----------|
| SENARAI JADUAL.....   | i         |
| AKRONIM.....  | ii        |
| TAKRIFAN.....   | iii       |
| <b>BAB 1 : PENGENALAN.....</b>                                | <b>6</b>  |
| 1.1    TUJUAN.....  | 6         |
| 1.2    SKOP.....  | 6         |
| 1.3    KUOTA KEMUDAHAN E-MEL.....                             | 6         |
| <b>BAB 2 : TATACARA PENGGUNAAN E-MEL RASMI.....</b>           | <b>7</b>  |
| <b>KERAJAAN NEGERI JOHOR.....</b>                             | <b>7</b>  |
| 2.1    KATEGORI E-MEL.....                                    | 7         |
| 2.2    PEMILIKAN AKAUN E-MEL.....                             | 7         |
| 2.3    FORMAT E-MEL.....                                      | 8         |
| 2.4    PENGHANTARAN DAN PENERIMAAN FAIL KEPILAN.....          | 9         |
| 2.5    MENGENAL PASTI IDENTITI PENGGUNA.....                  | 11        |
| 2.6    PENYIMPANAN.....                                       | 11        |
| 2.7    PEMUSNAHAN DAN PENGHAPUSAN.....                        | 11        |
| 2.8    TARIKH DAN MASA SISTEM KOMPUTER.....                   | 11        |
| 2.9    PENGESANAN VIRUS.....                                  | 11        |
| <b>BAB 3 : ETIKA PENGGUNAAN E-MEL.....</b>                    | <b>12</b> |
| 3.1    TANGGUNGJAWAB PENGGUNA.....                            | 12        |
| 3.2    LARANGAN DALAM PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN.....    | 12        |
| <b>BAB 4 : KAWALAN KESELAMATAN E-MEL DAN PENGARKIBAN.....</b> | <b>14</b> |
| 4.1    KAWALAN KESELAMATAN E-MEL.....                         | 14        |
| 4.2    PENGURUSAN KATA LALUAN.....                            | 14        |
| 4.3    PENGESAHAN DUA FAKTOR (2FA).....                       | 14        |
| 4.4    ENKRIPSI FAIL KEPILAN.....                             | 15        |
| 4.5    PENGARKIBAN.....                                       | 15        |
| 4.6    PENAFIAN.....  | 16        |
| <b>BAB 5 : PENUTUP.....</b>                                   | <b>17</b> |

## SENARAI JADUAL

### JADUAL

### TAJUK

|   |  |
|---|--|
| 1 | Kuota Penggunaan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor |
|---|--|

## AKRONIM

|     |                                   |
|-----|-----------------------------------|
| 2FA | <i>Two-Factor Aunthentication</i> |
| CC  | <i>Carbon Copy</i>                |
| RBL | <i>Real-Time Blackhole List</i>   |

## TAKRIFAN

Bagi maksud pemakaian Surat Pekeliling ICT Bilangan 14 Tahun 2026, takrifan ini diguna pakai:

1. *Bounced Mail* Mesej e-mel yang gagal dihantar kepada penerima dan dipulangkan semula kepada penghantar disebabkan oleh ralat seperti alamat e-mel tidak sah, peti mel penuh, sekatan keselamatan atau masalah konfigurasi pelayan.
2. *Carbon Copy (CC)* Kemudahan salinan kepada yang digunakan jika sesuatu e-mel perlu dimaklumkan kepada penerima yang berkaitan sahaja dan kebiasannya kepada pegawai atasan.
3. Dekripsi Proses membuka keipilan e-mel yang telah dilindungi oleh enkripsi dengan menggunakan kata laluan yang diberikan kepada penerima yang berkenaan sahaja.
4. Enkripsi Proses melindungi keipilan e-mel daripada pihak yang tidak berautoriti dengan menggunakan kata laluan untuk memastikan hanya penerima yang sah boleh membuka dan membaca maklumat pada keipilan tersebut.
5. Jabatan Kerajaan Negeri Johor Semua peringkat pentadbiran Kerajaan Negeri Johor iaitu Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor (SUK) dan Jabatan Negeri.
6. Nilai Arkib Tahap kepentingan sesuatu rekod atau dokumen dalam menyokong fungsi pentadbiran, perundangan, kewangan, sejarah atau rujukan

organisasi, yang menentukan sama ada rekod tersebut perlu disimpan untuk tempoh tertentu atau dipelihara secara kekal sebagai bahan arkib.

7. Pengguna  
Pegawai atau kakitangan Kerajaan Negeri Johor yang menggunakan perkhidmatan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor.
8. Pentadbir Sistem E-Mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor  
Pihak yang bertanggungjawab terhadap pengurusan dan kawal selia pelayan, sistem aplikasi dan infrastruktur ICT sistem berkenaan.
9. *Phishing*  
E-mel yang dihantar oleh penyerang yang menyamar sebagai entiti yang dipercayai untuk mengelirukan penerima supaya mendedahkan maklumat sulit atau melakukan tindakan tertentu melalui pautan atau lampiran palsu yang kelihatan sah.
10. Rahsia  
Dokumen, maklumat dan bahan rasmi jika didedahkan tanpa kebenaran akan membahayakan keselamatan Negara/Negeri, menyebabkan kerosakan besar kepada kepentingan dan martabat Negara/Negeri atau memberi keuntungan besar kepada sesebuah kuasa asing. Maklumat yang terkandung di dalam fail ini hanya boleh diakses dan diketahui oleh individu tertentu sahaja.
11. Rahsia Besar  
Dokumen, maklumat dan bahan rasmi jika didedahkan tanpa kebenaran akan menyebabkan kerosakan yang amat besar kepada Negara/Negeri. Maklumat yang terkandung dalam fail ini hanya boleh diakses dan diketahui oleh individu yang

tertentu sahaja. Fail tersebut juga perlu disimpan di bilik kebal dan dipegang oleh pihak pengurusan tertinggi organisasi sahaja.

12. **Rahsia Rasmi** Apa-apa suratan yang dinyatakan Dalam Jadual dan apa-apa maklumat dan bahan berhubung dengannya dan termasuk apa-apa suratan rasmi, maklumat dan bahan lain yang boleh dikelaskan sebagai 'RAHSIA BESAR', 'RAHSIA', 'SULIT' atau 'TERHAD'.
13. **Realtime Blackhole List (RBL)** Senarai pangkalan data berasaskan masa nyata yang mengandungi alamat IP atau domain yang dikenal pasti terlibat dalam aktiviti berniat jahat seperti penghantaran *spam*, penipuan e-mel atau penyebaran perisian hasad. Senarai ini digunakan oleh sistem e-mel untuk menapis, menyekat atau menolak e-mel yang dihantar daripada sumber yang tersenarai.
14. **Scam** E-mel yang bertujuan untuk memperdaya penerima untuk mendapatkan maklumat, akses dan lain-lain.
15. **Spam** E-mel yang dihantar secara pukal tanpa kebenaran seperti promosi, iklan atau pautan berniat jahat.
16. **Spoofing** E-mel dengan alamat atau identiti pengirim yang dipalsukan supaya e-mel kelihatan datang daripada sumber yang dipercayai.
17. **Sulit** Dokumen, maklumat dan bahan rasmi jika didedahkan tanpa kebenaran walaupun tidak membahayakan keselamatan Negara/negeri tetapi

memudaratkan kepentingan Negara/Negeri atau kegiatan Kerajaan atau individu atau akan menyebabkan keadaan memalukan atau kesusahan kepada pentadbiran atau menguntungkan kuasa asing. Maklumat yang terkandung di dalamnya tidak boleh dimaklumkan kepada sesiapa dan fail ini perlu disimpan di dalam rak yang berkunci.

18. Terhadap Dokumen, maklumat dan bahan rasmi selain daripada yang diperingkatkan Rahsia Besar, Rahsia atau Sulit tetapi perlu juga diberi satu tahap perlindungan keselamatan. Maklumat yang terkandung di dalamnya tidak boleh dimaklumkan kepada sesiapa dan pergerakan serta salinannya perlu dikawal.
19. *Trojan Horse* Perisian hasad yang menyamar sebagai perisian atau fail yang sah bagi memperdaya pengguna tetapi mengandungi fungsi berbahaya seperti membuka akses secara tidak sah, mencuri data atau memasang perisian hasad lain.
20. *Two-Factor Authentication (2FA)* Kaedah pengesahan yang memerlukan pengguna mengesahkan identiti melalui dua langkah berbeza, iaitu kata laluan dan kod sekunder seperti OTP yang dihantar melalui SMS, e-mel atau aplikasi pengesahan.
21. Virus Perisian hasad yang boleh mengganggu dan merosakkan sistem atau data melalui e-mel, fail kepilang atau perisian yang dijangkiti.

## 22. *Worm*

Perisian hasad yang boleh mereplikasi dan menyebarkan dirinya secara automatik melalui e-mel tanpa memerlukan tindakan pengguna seterusnya mengakibatkan gangguan operasi, penggunaan sumber berlebihan dan penyebaran jangkitan secara meluas.

## BAB 1 : PENGENALAN

### 1.1 TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk menyediakan panduan kepada Pejabat SUK Negeri Johor dan Jabatan Kerajaan Negeri Johor mengenai tatacara penggunaan dan pengurusan perkhidmatan e-mel rasmi yang disediakan di Kerajaan Negeri Johor dengan mengambil kira dasar dan pekeliling Kerajaan berkaitan yang berkuat kuasa.

### 1.2 SKOP

1. Garis panduan ini merangkumi aspek-aspek utama dalam pengurusan dan penggunaan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor, iaitu:
  - (a) Tatacara Penggunaan Perkhidmatan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor;
  - (b) Kawalan Keselamatan Penggunaan Perkhidmatan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor;
  - (c) Pematuhan Etika Penggunaan; dan
  - (d) Pengarkiban dan Pemusnahan E-mel

### 1.3 KUOTA KEMUDAHAN E-MEL

1. Kerajaan Negeri Johor telah menetapkan dasar penggunaan e-mel rasmi adalah sebagaimana berikut:

Jadual 1 Kuota Penggunaan E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor

| Bil. | Kumpulan Pengguna   | Kuota Simpanan | Kuota Kepilan |
|------|---------------------|----------------|---------------|
| (a)  | Gred 9 dan ke atas  | 1GB            | 10MB          |
| (b)  | Gred 8 dan ke bawah | 500MB          | 5MB           |

## **BAB 2 : TATACARA PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI JOHOR**

### **2.1 KATEGORI E-MEL**

1. E-mel rasmi diklasifikasikan kepada dua (2) kategori utama, iaitu E-mel Rahsia Rasmi dan E-mel Bukan Rahsia Rasmi. Pengelasan ini bertujuan membezakan tahap keselamatan maklumat yang dikendalikan di samping memastikan tatacara pengendalian dan penggunaan yang sesuai dapat dipatuhi oleh semua pengguna, iaitu:

**(a) E-mel Rahsia Rasmi.**

E-mel yang mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi dan mesti diberi perlindungan untuk kepentingan keselamatan yang dikelaskan mengikut pengelasannya sama ada Terhad, Sulit, Rahsia atau Rahsia Besar.

**(b) E-mel Bukan Rahsia Rasmi.**

E-mel yang tidak mengandungi maklumat atau perkara rahsia rasmi. Ia merangkumi urusan pentadbiran harian seperti hebahan mesyuarat, edaran surat pekeliling, makluman program, atau komunikasi rutin jabatan. Penggunaannya masih tertakluk kepada tatacara profesional, beretika, dan hanya melalui akaun e-mel rasmi Kerajaan.

### **2.2 PEMILIKAN AKAUN E-MEL**

1. Akaun e-mel rasmi yang diberikan kepada pengguna adalah hak milik Kerajaan Negeri Johor dan bukan hak mutlak seseorang.
2. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada Garis Panduan Tatacara Penggunaan dan Pengurusan E-Mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor serta boleh ditarik semula sekiranya pengguna melanggar sebarang tatacara penggunaannya.

3. Akaun e-mel yang diperuntukkan oleh Pentadbir Sistem E-mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor sahaja boleh digunakan untuk kegunaan rasmi Kerajaan.
4. Akaun e-mel pengguna juga adalah di bawah tanggungjawab individu masing-masing dan tidak boleh diserahkan atau dikongsi bersama orang lain.

### 2.3 FORMAT E-MEL

1. E-mel merupakan salah satu saluran komunikasi rasmi Kerajaan Negeri Johor. Oleh itu, setiap e-mel hendaklah mengandungi tajuk, rujukan fail, dan tarikh.
2. Jabatan Kerajaan Negeri Johor juga disarankan untuk menyertakan nombor rujukan fail dalam e-mel yang dihantar bagi mengelakkan keperluan membuka fail baharu yang berasingan untuk penyimpanan e-mel.
3. Format tulisan e-mel adalah sebagaimana berikut:
  - (a) *Font* Arial/Sans Serif;
  - (b) Berwarna hitam;
  - (c) Saiz *font* 12;
  - (d) *Single spacing*;
  - (e) *Justified alignment*; dan
  - (f) Berlatar belakang putih tanpa sebarang grafik.
4. Pengguna perlu memastikan bahawa subjek dan kandungan e-mel adalah berkaitan dan selaras dengan perkara yang dibincangkan sebelum penghantaran dilakukan.

5. Penggunaan huruf besar dalam kandungan e-mel adalah tidak digalakkan dan dianggap tidak beretika.
6. Gabungan huruf besar dan huruf kecil perlu digunakan dalam gaya penulisan kandungan e-mel di samping penggunaan bahasa yang betul, ringkas dan sopan.
7. Pengguna juga perlu memastikan maklumat penghantar dicatatkan di akhir kandungan e-mel termasuk nama, jawatan, gred jawatan, nombor telefon, nombor faksimili atau sebarang pemakaian kaedah rasmi dalam penulisan surat rasmi agensi yang sedang berkuat kuasa.
8. Bagi e-mel yang dilampirkan dengan fail kepilan seperti surat, memorandum atau minit yang telah diimbas (*scan*), rujukan fail yang terdapat dalam lampiran tersebut adalah mencukupi sebagai rujukan utama. Sebagai amalan yang baik, penghantar harus menyatakan dalam kandungan e-mel tersebut bahawa ia merujuk kepada dokumen yang dilampirkan.
9. Contoh format e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor adalah sebagaimana di **Lampiran A**.

## **2.4 PENGHANTARAN DAN PENERIMAAN FAIL KEPILAN**

1. Penghantaran e-mel secara rasmi hendaklah dilakukan dengan menggunakan akaun e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor.
2. Pengguna perlu memastikan alamat e-mel penerima adalah betul dan menggunakan kemudahan 'salinan kepada' (cc) sekiranya e-mel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain.
3. Saiz fail kepilan termasuk kandungan e-mel yang dihantar yang dibenarkan adalah tidak melebihi **20 MB**. Hal ini kerana penghantaran e-mel bersaiz besar akan mengganggu prestasi pelayan e-mel dan sistem rangkaian.

4. Penerimaan format fail kepilannya pengguna e-mel yang **TIDAK** dibenarkan adalah:

- (a) Fail kepilannya melebihi 50 fail dalam satu e-mel;
- (b) Fail format aplikasi \*.cab, \*.com, \*.bat, \*.scr, \*.mhtml, \*.exe, \*.cmd, \*.chm dan \*.reg;
- (c) Fail yang dijangkiti virus;
- (d) Fail yang berunsur *scam*, *spam* dan *phishing* adalah tidak dibenarkan;
- (e) Fail kepilannya yang mempunyai nama fail yang terlalu panjang termasuk ruang (*space*). (Contoh: Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT Negeri Johor Bilangan 1 Tahun 2010.pdf);
- (f) Fail kepilannya yang mengandungi simbol atau aksara khas seperti (!@#\$\$%^&\*) dan lain-lain. (Contoh: Lampiran #123.odt); dan
- (g) Fail kepilannya yang menggunakan dua atau lebih *file extension*. (Contoh: filename.doc.doc).

5. E-mel yang diterima akan ditapis atau dihalang penghantarannya sekiranya:

- (a) Alamat e-mel penerima disenaraihitamkan oleh Sistem Webmel Johor;
- (b) Alamat e-mel penerima disenaraikan di dalam *Realtime Blackhole List* (RBL); dan
- (c) Kandungan e-mel berunsur *scam*, *spam*, *phishing*, mengandungi virus atau sebarang niat jahat.

## **2.5 MENGENAL PASTI IDENTITI PENGGUNA**

1. Setiap pengguna perlu mengenal pasti individu yang berkomunikasi dengannya sebelum meneruskan komunikasi dan transaksi maklumat melalui e-mel. Langkah ini bertujuan untuk melindungi maklumat Kerajaan daripada sebarang bentuk penyalahgunaan.

## **2.6 PENYIMPANAN**

1. Pengguna hendaklah bertanggungjawab memastikan peti simpanan e-mel sentiasa mencukupi berdasarkan kuota yang telah diperuntukkan bagi mengelakkan sebarang gangguan semasa penghantaran, penerimaan dan pembukaan e-mel dibuat.
2. Pengguna hendaklah memastikan jumlah e-mel yang disimpan di dalam peti simpanan e-mel adalah tidak melebihi ruangan storan yang ditetapkan dan mengutamakan penyimpanan e-mel yang mempunyai nilai sahaja.

## **2.7 PEMUSNAHAN DAN PENGHAPUSAN**

1. E-mel yang telah diambil tindakan dan tidak mempunyai nilai arkib boleh dihapuskan. (Contoh: draf kertas kerja, draf minit, kertas makluman, brosur dll).

## **2.8 TARIKH DAN MASA SISTEM KOMPUTER**

1. Pengguna perlu memastikan tarikh dan masa sistem komputer adalah tepat sebelum menghantar sebarang e-mel.

## **2.9 PENGESANAN VIRUS**

1. Pengguna hendaklah memaklumkan Pentadbir e-mel dengan segera sekiranya disyaki berlakunya serangan virus, khususnya di mana pengguna menerima notifikasi sistem berkaitan *bounced mail* bagi e-mel yang tidak dihantar oleh pengguna.

## **BAB 3 : ETIKA PENGGUNAAN E-MEL**

### **3.1 TANGGUNGJAWAB PENGGUNA**

1. Pengguna hendaklah mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan semasa mengendalikan e-mel rasmi dan melaksanakan peranan serta tanggungjawab masing-masing sebagai kakitangan perkhidmatan awam Negeri Johor.
2. Penjawat awam di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri Johor **HENDAKLAH** mematuhi garis panduan penggunaan e-mel seperti berikut:
  - (a) Memastikan e-mel dihantar dengan menggunakan alamat e-mel rasmi dan di alamatkan kepada e-mel penerima yang tepat;
  - (b) Memastikan setiap e-mel mempunyai tajuk yang bersesuaian dengan kandungan e-mel;
  - (c) Menggunakan bahasa dan ayat yang jelas, tepat dan mudah difahami oleh penerima;
  - (d) Menggunakan kemudahan 'reply' untuk menjawab e-mel tanpa sebarang perubahan kandungan asal e-mel;
  - (e) Memastikan kemudahan 'reply to all' digunakan jika jawapan perlu disalinkan kepada semua penerima e-mel; dan
  - (f) Menggunakan kemudahan 'forward' untuk memanjangkan e-mel kepada penerima lain tanpa sebarang perubahan.

### **3.2 LARANGAN DALAM PENGGUNAAN E-MEL RASMI KERAJAAN**

1. Pengguna dilarang sama sekali menggunakan kemudahan e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor bagi tujuan yang bertentangan dengan peraturan, dasar keselamatan, atau undang-undang yang berkuatkuasa. Sebarang pelanggaran

hendaklah dilaporkan segera kepada Ketua Jabatan dan akses terhadap akaun berkenaan boleh digantung atau dibatalkan serta-merta.

2. Bagi memelihara integriti serta memastikan penggunaan e-mel rasmi Kerajaan selaras dengan dasar yang ditetapkan, pengguna adalah **dilarang** sama sekali daripada melakukan perkara-perkara berikut:

- (a) Menggunakan bahasa kesat dalam e-mel rasmi;
- (b) Menggunakan e-mel rasmi untuk tujuan peribadi terutama bagi tujuan komersial seperti urus niaga pembelian atau penjualan barangan dan perkhidmatan;
- (c) Menggunakan akaun e-mel milik orang lain, berkongsi akaun dan kata laluan serta membenarkan akaun digunakan oleh orang lain walaupun untuk tujuan tugas rasmi;
- (d) Menyebarkan kod perosak seperti virus, *worm*, *trojan horse* yang boleh merosakkan sistem komputer dan maklumat;
- (e) Menghantar e-mel yang boleh dianggap sebagai gangguan *spam* atau berpotensi menyebabkan gangguan pada rangkaian atau sistem;
- (f) Menghantar dan memiliki bahan-bahan yang salah di sisi undang-undang seperti bahan lucah, perjudian dan jenayah;
- (g) Menghantar semula e-mel yang gagal dihantar sebelum menyiasat punca kegagalan terlebih dahulu;
- (h) Membenarkan pihak ketiga untuk menjawab e-mel kepada penghantar asal bagi pihaknya; dan
- (i) Melanggar peraturan-peraturan lain yang dipinda dari semasa ke semasa.

## **BAB 4 : KAWALAN KESELAMATAN E-MEL DAN PENGARKIBAN**

### **4.1 KAWALAN KESELAMATAN E-MEL**

1. E-mel sentiasa terdedah kepada ancaman seperti penggodaman, pencerobohan, penyelewengan, pemalsuan, pemintasan dan pembocoran rahsia. Justeru itu, keselamatan e-mel adalah penting untuk melindungi maklumat rasmi Kerajaan.
2. Pengguna perlu memastikan semua kandungan e-mel dan fail lampiran yang dihantar atau diterima bebas daripada sebarang bentuk ancaman keselamatan.
3. Pengguna juga perlu memastikan perisian antivirus sentiasa dikemaskini.
4. Pengguna hendaklah menyimpan semua maklumat rasmi dan log keluar e-mel sebelum sebarang penyelenggaraan pada komputer berkenaan dilaksanakan.

### **4.2 PENGURUSAN KATA LALUAN**

1. Pengguna e-mel bertanggungjawab memastikan kata laluan terdiri daripada sekurang-kurangnya 12 aksara dengan gabungan huruf, aksara khas (!@#\$\$%^&\*) dan nombor (0-9) serta digalakkan untuk menukar kata laluan sekurang-kurangnya sekali dalam 90 hari sebagaimana di Polisi Keselamatan Siber Negeri Johor.
2. Pengguna dilarang menyimpan kata laluan di tempat terbuka atau berkongsi dengan orang lain.
3. Pengguna hendaklah melaporkan kepada pentadbir sistem e-mel sekiranya kata laluan disyaki atau telah terdedah dan menukar kata laluan tersebut dengan serta merta.

### **4.3 PENGESAHAN DUA FAKTOR (2FA)**

1. Bagi memperkukuh keselamatan akaun e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor, pengguna hendaklah mengaktifkan pengesahan dua faktor (2FA) sebagai lapisan

kawalan keselamatan tambahan dengan mengesahkan identiti pengguna melalui kod pengesahan tambahan selain kata laluan.

2. Pengguna hendaklah mengaktifkan ciri 2FA bagi akaun e-mel rasmi Kerajaan sebagai langkah pencegahan terhadap serangan siber seperti *phishing* dan cubaan pengambilalihan akaun.
3. Pengguna dilarang berkongsi kod pengesahan, kod pemulihan atau maklumat keselamatan dengan mana-mana pihak lain.

#### **4.4 ENKRIPSI FAIL KEPILAN**

1. Proses enkripsi hendaklah dilaksanakan sebelum menghantar sebarang fail kepilán e-mel khususnya yang dikelaskan sebagai Terhad atau Sulit dengan menggunakan kata laluan bagi memastikan keselamatan maklumat dan mengelakkan sebarang kebocoran.
2. Setiap kandungan fail juga hendaklah bebas daripada sebarang bentuk ancaman keselamatan dan dihantar hanya kepada penerima yang mempunyai kebenaran untuk mengakses fail tersebut.
3. Kemudahan enkripsi berasaskan kata laluan yang disediakan dalam perisian Microsoft Office boleh digunakan untuk melindungi fail kepilán e-mel seperti Word, PowerPoint dan Excel sebagaimana panduan di **Lampiran B**.
4. Pemakluman kata laluan untuk tujuan dekripsi hendaklah dibuat melalui medium komunikasi yang berasingan seperti Telegram atau WhatsApp.

#### **4.5 PENGARKIBAN**

1. Rekod elektronik rasmi adalah merupakan rekod awam mengikut tafsiran Akta Arkib Negara Malaysia No. 44/1966. Ia merangkumi sebarang mesej atau rekod komputer (termasuk fail kepilán) yang diwujudkan, dihantar, diserahkan, dijawab, diedar, disimpan, disalin, dipapar, dibaca atau dicetak oleh sistem atau perkhidmatan rekod elektronik sesebuah agensi Kerajaan sebagaimana berikut:

- (a) Rekod elektronik yang penting perlu disimpan di dalam sistem komputer Jabatan sehingga tindakan ke atasnya selesai. Jabatan mestilah menghantar rekod elektronik yang penting dan mempunyai nilai arkib ke Arkib Negara untuk simpanan kekal.
- (b) Rekod elektronik yang tidak penting tetapi memerlukan tindakan diambil ke atasnya tidak perlu dihantar ke Arkib Negara seperti makluman dan draf.
- (c) Rekod-rekod elektronik yang penting dan mempunyai nilai arkib yang hendak dipindahkan ke Arkib Negara Malaysia mestilah mematuhi tatacara yang ditentukan oleh Arkib Negara.
- (d) Sebarang cadangan penghapusan dan pelupusan rekod-rekod elektronik yang mempunyai nilai arkib perlulah dirujuk dan mendapat kelulusan daripada Arkib Negara Malaysia.

#### **4.6 PENAFIAN**

1. Pentadbir Sistem E-Mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor tidak bertanggungjawab terhadap sebarang e-mel dari luar yang gagal diterima oleh pengguna akibat ketidakpatuhan terhadap Garis Panduan Tatacara Penggunaan dan Pengurusan E-Mel Rasmi Kerajaan Negeri Johor ini; dan
2. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor melalui ICT@Johor berhak menamatkan sebarang akaun dan capaian ke atas e-mel pengguna yang menyalahguna atau melanggar sebarang terma pada garis panduan ini tanpa sebarang notis. Hal ini bagi menjamin ketersediaan perkhidmatan dan keselamatan sistem e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor pada setiap masa.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Secara keseluruhannya, garis panduan ini mengandungi tatacara dan amalan terbaik penggunaan e-mel yang perlu dipraktikkan oleh semua pengguna e-mel rasmi Kerajaan Negeri Johor dan akan dikemaskini dari semasa ke semasa selaras dengan perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi serta undang-undang yang berkuatkuasa.

Sebarang kemusykilan dan pertanyaan berhubung garis panduan ini hendaklah dirujuk kepada:

ICT@Johor,

Pejabat Setiausaha Kerajaan Johor

Tel : 07-2667826 / 6676 / 6658

E-mel : [uc@johor.gov.my](mailto:uc@johor.gov.my) / [pentadbir@johor.gov.my](mailto:pentadbir@johor.gov.my)

CONTOH FORMAT E-MEL RASMI KERAJAAN NEGERI JOHOR

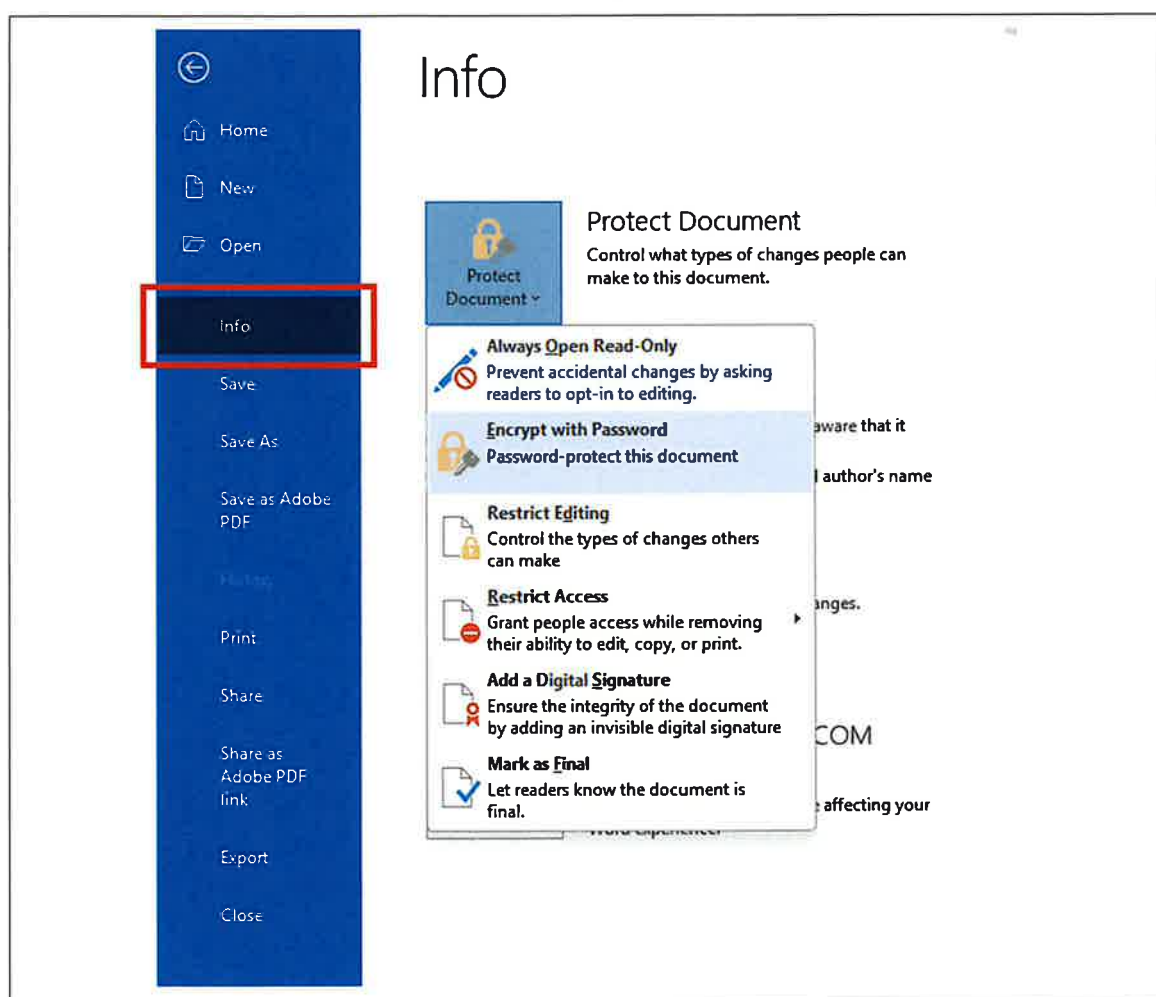
|   |   |               |
|---|---|---------------|
| Rujukan   | Ruj Kami : SUKJ.ICT.5890-1-2 Jld.5(89)<br>Tarikh : 1 November 2025            |               |
| Tuan/Puan,  | Tarikh  | Isi Kandungan |
| <b>PERMOHONAN HEBAHAN KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA BAGI PERKHIDMATAN WIFI</b>   |   |               |
| Dengan segala hormatnya perkara di atas dirujuk.  |   |               |
| 2. Sukacita dimaklumkan, pentadbiran ini sedang melaksanakan Kajian Kepuasan Pengguna bagi Perkhidmatan WiFi bermula pada 1 November 2025 sehingga 31 Disember 2025.  |   |               |
| 3. Sehubungan dengan itu, pentadbiran ini ingin memohon jasa baik pihak tuan/puan untuk membuat hebahan kajian tersebut melalui semua platform media sosial di bawah seliaan pihak tuan/puan bagi memastikan maklumat berkenaan dapat disampaikan kepada orang awam dengan lebih meluas dan berkesan. |   |               |
| Segala kerjasama daripada pihak tuan/puan dalam perkara ini amat dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.   |   |               |
| Sekian.   |   |               |
| <b>"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"</b>  | Penggunaan Slogan rasmi adalah berdasarkan arahan penggunaan yang dikeluarkan |               |
| Saya yang menjalankan amanah,   |   |               |
| ---   |   |               |
| <b>ABU BIN KASSIM</b><br>Pegawai Teknologi Maklumat<br>ICT@Johor<br>Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Johor,<br>Aras 1, Bangunan Dato' Jaafar Muhammad, Kota Iskandar,<br>79503 Iskandar Puteri, Johor.<br>Tel. (Pejabat): 07-12345678<br>Tel. (Direct Line): 07-12345678<br>Faksimile: 07-12345678  |   |               |

## PANDUAN PERLINDUNGAN BERASASKAN KATA LALUAN MELALUI PERISIAN MICROSOFT OFFICE

**Nota:** Panduan ini menggunakan Microsoft Word 2013 dan versi Microsoft Office lain mungkin mempunyai susun atur yang sedikit berbeza.

1. Buka fail Microsoft Office (.docx, .xlsx, .pptx) yang hendak dilindungi.
2. Pilih **File > Info > Protect Document > Encrypt with Password** seperti di Rajah 1.

Rajah 1 Paparan Pilihan Enkripsi Melalui Microsoft Word



3. Masukkan kata laluan yang kukuh pada ruangan kata laluan seperti di Rajah 2 dan pilih **OK** untuk menetapkan kata laluan yang ingin digunakan.

Rajah 2 Paparan Penetapan Kata Laluan Enkripsi



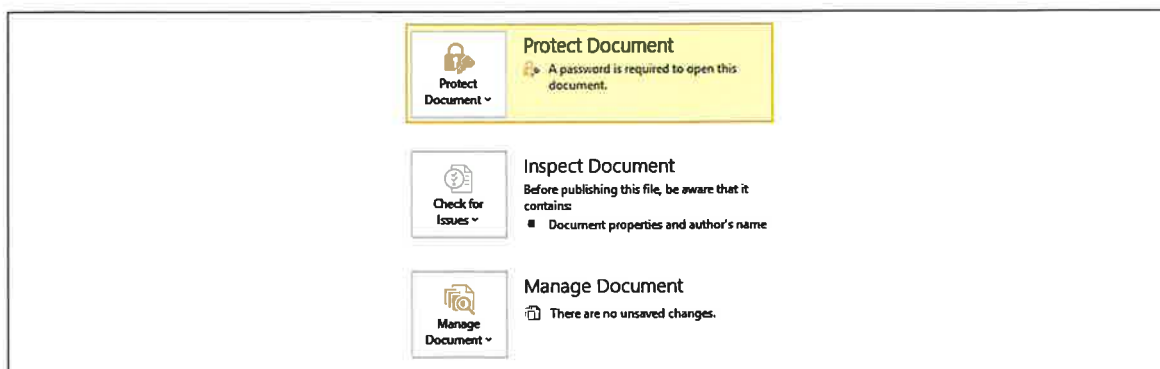
4. Masukkan kata laluan yang sama pada ruangan pengesahan kata laluan seperti di Rajah 3 dan pilih **OK** setelah selesai.

Rajah 3 Paparan Pengesahan Kata Laluan Enkripsi



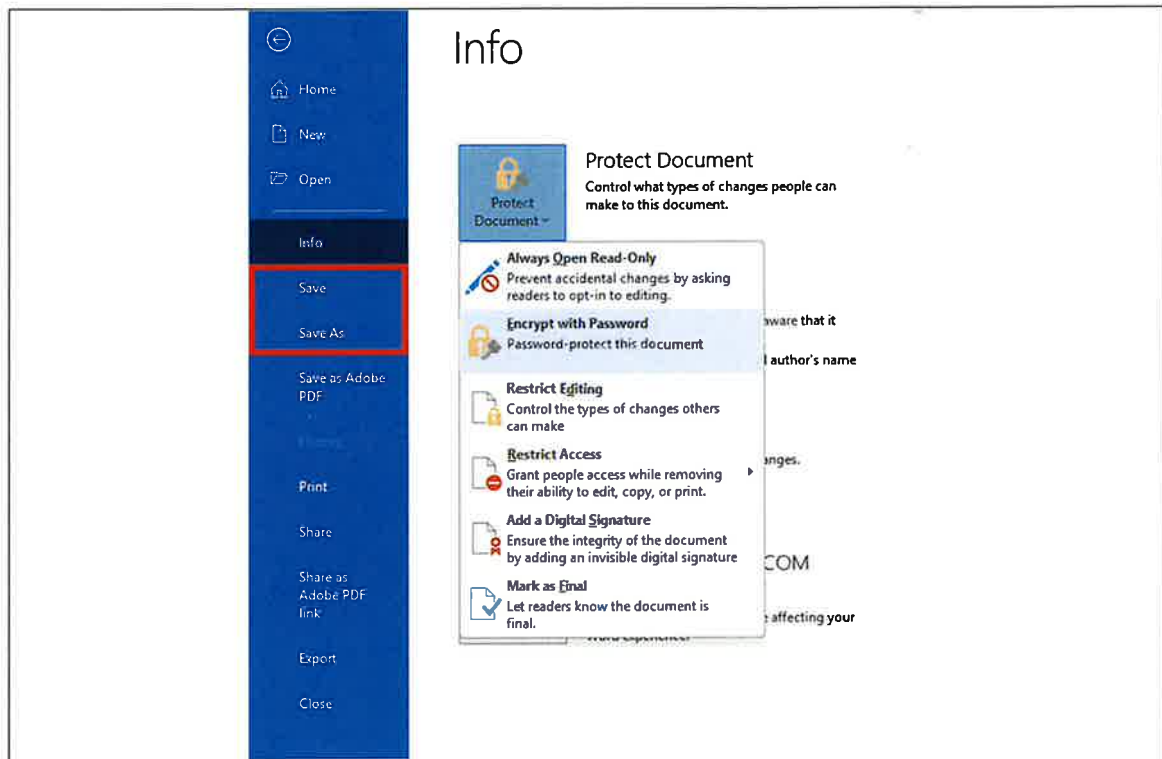
5. Perlindungan berasaskan kata laluan berjaya ditetapkan seperti di Rajah 4.

Rajah 4 Kata Laluan Berjaya Ditetapkan



6. Pilih **Save** atau **Save As** untuk menyimpan dokumen tersebut bagi memastikan penetapan kata laluan tersebut disimpan dengan sempurna seperti di Rajah 5.

Rajah 5 Paparan Pilihan Menyimpan Dokumen



7. Pemakluman kata laluan untuk membuka dokumen yang telah dilindungi hendaklah dibuat oleh pemilik dokumen kepada penerima yang berkenaan sahaja melalui medium komunikasi lain seperti Telegram atau WhatsApp.
8. Bagi membuka dokumen yang telah dilindungi tersebut, masukkan kata laluan yang telah dimaklumkan pada ruangan kata laluan seperti di Rajah 6 dan pilih **OK** untuk mengesahkan kata laluan.

Rajah 6 Paparan Ruangan Kata Laluan Untuk Membuka Dokumen



9. Dokumen berjaya dibuka.